

## 自動化服務機器(ATM)跨行金融交易糾紛處理程序

本會93年10月28日第8屆第1次理監事聯席會議通過

行政院金融監督管理委員會94年1月18日金管銀(二)字第0948010048號函洽悉

本會115年4月30日第15屆第6次理監事聯席會議通過

### 第一條（訂定依據及目的）

金融機構為有效處理客戶因使用自動化服務機器進行跨行交易出現異常衍生之糾紛，特依「自動化服務機器(ATM)跨行金融交易糾紛處理要點」第四條之規定，訂定本程序，以落實消費者保護。

### 第二條（提款已扣帳未吐鈔、鈔券短少或轉帳未入帳處理程序）

一、客戶應檢具身分證明文件、交易明細表、存摺紀錄或其他相關文件於交易日起二個月內以電話或親臨等方式向自動化服務機器所屬之金融機構（下稱代理行）提出申訴。逾二個月或無法向代理行提出者，則逕洽存款行提出申訴。

#### 二、代理行之處理

- （一）代理行受理客戶申訴或接獲其他金融機構轉送之提款已扣帳未吐鈔、鈔券短少或轉帳未入帳之相關資料後，應視需要進行該設備內現金之清點作業或檢視該設備之交易紀錄。
- （二）代理行原則上應於五個營業日內確認是否為異常交易，倘確認係提款已扣帳未吐鈔、鈔券短少或轉帳未入帳後，應即或轉由存款行將款項給付至客戶帳戶。
- （三）客戶申訴案件經代理行查證並處理（含查無該情節）後，代理行應即將處理情形告知客戶；如該申訴係透過其他金融機構轉送者，則應同時將處理結果通知該機構。

#### 三、存款行之處理

- （一）存款行受理客戶申訴後，應將客戶申訴提款已扣帳未吐鈔、鈔券短少或轉帳未入帳之相關資料，轉送代理行辦理。

- (二) 存款行於接收代理行欲給付客戶之款項時，應於二個營業日內完成審核及將款項給付至客戶帳戶事宜。
- (三) 存款行於接收代理行對於申訴案件之處理結果通知後，應妥慎處理。

### 第三條（提款吐鈔未扣帳或溢付鈔券處理程序）

#### 一、代理行之處理

- (一) 代理行應依金融資訊系統跨行業務參加規約等規定填寫相關表件，檢具交易明細資料，傳真財金資訊股份有限公司（下稱財金公司）轉存款行提出申請補記帳務事宜。
- (二) 代理行於接獲財金公司退還申請之相關資料後，應重新查核交易紀錄，並視需要決定是否重新辦理申請。
- (三) 代理行於接獲財金公司轉送之存款行同意補記相關資料及存款行退還之款項後，即憑以辦理自行帳務調整事宜。
- (四) 代理行於接獲財金公司轉送之存款行拒絕補記相關資料後，應自行辦理帳務催討事宜。
- (五) 代理行應妥慎處理與存款行客戶間之帳務事宜，倘客戶未同意補記或發生其他糾紛情事，代理行應自行追蹤處理。

#### 二、存款行之處理

- (一) 存款行受理財金公司轉送之代理行申請後，應於五個營業日內請求客戶同意補記帳務事宜；如逾五個營業日仍未能取得客戶同意補記帳務時，應填具拒絕補記資料傳真財金公司，由財金公司轉送代理行自行處理。
- (二) 存款行於客戶同意補記帳務並繳回溢領款項時，應填具同意補記資料，傳真財金公司，由財金公司憑以將款項撥付代理行，並轉送同意補記資料予代理行。

#### 第四條（提款未取鈔遭留置處理程序）

一、客戶應檢具身分證明文件、交易明細表、存摺紀錄或其他相關文件於交易日起二個月內以電話或親臨等方式向代理行提出申訴。逾二個月或無法向代理行提出者，則逕洽存款行提出申訴。

#### 二、代理行之處理

（一）代理行受理客戶申訴或接獲其他金融機構提款未取鈔遭留置之相關資料後，應視需要進行該設備內現金之清點作業或檢視該設備之交易紀錄。

（二）代理行原則上應於五個營業日內確認是否為異常交易，倘確認係提款未取鈔遭留置後，應即或轉由存款行將款項給付至客戶帳戶，相關匯款或轉帳手續費由客戶負擔。

（三）客戶申訴案件經代理行查證並處理（含查無該情節）後，代理行應即將處理情形告知客戶；如該申訴係透過其他金融機構轉送者，則應同時將處理結果通知該機構。

#### 三、存款行之處理

（一）存款行受理客戶申訴後，應將客戶申訴提款未取鈔遭留置之相關資料，轉送代理行辦理。

（二）存款行於接收代理行欲給付客戶之款項時，應於二個營業日內完成審核及將款項給付至客戶帳戶事宜。

#### 第五條（存款帳款金額不符處理程序）

一、客戶應檢具身分證明文件、交易明細表、存摺紀錄或其他相關文件於交易日起二個月內以電話或親臨等方式向代理行提出申訴。逾二個月或無法向代理行提出者，則逕洽存款行提出申訴。

#### 二、代理行之處理

（一）代理行受理客戶申訴或接獲其他金融機構存款帳款金額不符之相關資料後，應視需要進行該設備內現金之清點作業或檢視該設備之交易紀錄。

(二) 代理行原則上應於五個營業日內確認是否為異常交易，倘確認係存款帳款金額不符後，應即或轉由存款行將款項給付至客戶帳戶。

(三) 客戶申訴案件經代理行查證並處理(含查無該情節)後，代理行應即將處理情形告知客戶；如該申訴係透過其他金融機構轉送者，則應同時將處理結果通知該機構。

### 三、存款行之處理

(一) 存款行受理客戶申訴後，應將客戶申訴存款帳款金額不符之相關資料，轉送代理行辦理。

(二) 存款行於接收代理行欲給付客戶之款項時，應於二個營業日內完成審核及將款項給付至客戶帳戶事宜。

## 第六條 (卡片被留置處理程序)

一、客戶應檢具存摺、交易明細表，或其他可資證明之文件，以電話或親臨等方式向代理行或存款行提出申訴。

### 二、代理行之處理

(一) 代理行受理客戶申訴或接獲其他金融機構轉送之卡片被留置之相關資料後，應視需要進行該設備內留置卡片之清點作業或檢視該設備之交易紀錄。

(二) 經代理行確定該申訴交易確實為卡片留置，且卡片非依存款行之要求留置，仍未送還存款行者，如客戶親至留置卡片之代理行要求歸還卡片，經其做餘額查詢測試，證實所使用密碼無誤，並依其所持身分證明文件確認為卡片所有人時，應即逕予退還卡片所有人。

(三) 除前項情形外，代理行應繕製「留置卡片明細表」，連同卡片一併寄還存款行。

(四) 經代理行確定該申訴交易確實為卡片留置，惟卡片係依存款行之要求留置，或卡片已送還存款行，應即將處理情形告知客戶；

如該申訴係透過其他金融機構轉送者，則應同時將處理結果通知該機構。

### 三、存款行之處理

- (一) 存款行受理客戶申訴後，應先查明卡片是否已由代理行寄還，如尚未寄出且卡片非依存款行之要求留置，則將客戶申訴之相關資料，轉送代理行辦理。
- (二) 存款行於收妥代理行寄還之留置卡片後，應依自行規定處理收妥之卡片，並於五個營業日內通知客戶領回或換發新卡。
- (三) 存款行於接收代理行對於申訴案件之處理結果通知後，應妥慎處理。

## 第七條（偽卡及偽冒提款交易處理程序）

一、客戶應填具「疑遭偽卡及偽冒提款交易申訴表」(如附件一)並檢具向警察機關報案資料、身分證明文件、交易明細、存摺紀錄或其他相關證明文件，以電話或親臨等方式向存款行提出申訴。

### 二、存款行之處理

- (一) 存款行受理客戶申訴後，應即調閱疑遭偽卡及偽冒提款交易之相關錄影檔及交易比對資料（如涉及其他金融機構時，應商請其配合提供），參酌「自動化服務機器(ATM)跨行金融交易糾紛處理要點」對於偽卡及偽冒提款案件之判斷基準相關規定查證之，並將處理結果告知客戶。
- (二) 客戶申訴案件經存款行查證屬實後，存款行應依主管機關之規定，將客戶遭偽卡及偽冒提款交易之款項給付至客戶帳戶；必要時，存款行得於客戶出具「切結書」(如附件二)後暫先墊付客戶遭偽卡及偽冒提款交易之款項至客戶帳戶。

三、存款行接獲財金公司就疑似偽卡及偽冒提款交易案件所提供之交易比對資料及帳戶資料時，應審慎處理之。

四、代理行接獲其他金融機構或檢警調單位以書面敘明因調查偽卡及

偽冒提款交易之必要，要求提供自動化服務機器監視錄影檔及交易比對資料時，應自行備份後於三個營業日內提供之。但已超過監視錄影檔及交易比對資料之保留期致無法提供者，不在此限。

#### 第八條（資訊系統異常處理程序）

一、客戶應檢具交易明細表、存摺紀錄或其他可資證明之文件提出申訴。

二、受理單位應檢核該交易之發生情況，查明發生之原因，若非可歸責於客戶，應予妥善處理後續相關事宜（如註銷退票紀錄）。倘涉及客戶受有其他之損害（如信用卡或貸款之違約金或逾期息等），應由資訊系統異常之金融機構或財金公司，及該筆交易衍生狀況之金融機構，共同協調解決。

三、受理單位應依資訊系統發生異常單位之不同，按下列方式辦理：

##### （一）代理行或轉帳交易之轉入行（下稱轉入行）之處理

- 1、代理行或轉入行受理客戶申訴或接獲其他金融機構轉送之資訊系統異常交易之相關資料後，應於三個營業日內查證完成，並將處理情形告知客戶；如該申訴係透過其他金融機構轉送者，則應同時將處理結果通知該機構。
- 2、客戶申訴案件經代理行或轉入行查證係屬自行之資訊系統異常所致者，如需辦理註銷、撤銷退票紀錄時，應將相關資料轉送存款行，請其協助處理。如因此造成客戶受有直接實際之損害者，應就該筆交易所生之狀況協調解決。
- 3、客戶申訴案件經代理行或轉入行查證確係資訊系統異常交易，惟非屬代理行或轉入行之資訊系統異常所致者，得視需要將相關資料轉送財金公司或相關金融機構處理之。

##### （二）存款行之處理

- 1、存款行受理客戶申訴之資訊系統異常交易之相關資料後，應於三個營業日內查證完成是否係自行所致之異常交易；如非存款

行所致，則應即將相關資料送代理行或轉入行或送財金公司協助處理，並將處理情形告知客戶。

- 2、存款行接獲其他金融機構轉送之資訊系統異常交易之相關資料後，如係需辦理註銷、撤銷退票紀錄時，應於三個營業日內辦理發文予財團法人台灣票據交換所（下稱票據交換所）申辦事宜，並將處理情形告知客戶及該機構。
- 3、客戶申訴案件經存款行查證係屬自行之資訊系統異常所致者，如需辦理註銷、撤銷退票紀錄時，存款行應於三個營業日內辦理發文予票據交換所申辦事宜，並將處理情形告知客戶。如因此造成客戶受有直接實際之損害者，存款行應就該筆交易所生之狀況協調解決。
- 4、存款行於接收其他金融機構對於申訴案件之處理結果通知後，應妥慎處理。

#### 第九條（其他）

本程序其他未盡事宜，悉依「自動化服務機器(ATM)跨行金融交易糾紛處理要點」、金融資訊系統跨行業務參加規約及相關法令規定辦理。

#### 第十條（核定程序）

本程序經本會理事會通過後施行，修正時亦同。





## 切結書

- 一、立書人前於\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日向貴行、局、庫申訴疑遭偽卡及偽冒提款交易共\_\_\_\_\_筆、計新臺幣\_\_\_\_\_元整（含跨行手續費）。今貴行、局、庫基於服務客戶立場，在調查確定前先行墊付前揭金額，立書人茲同意該款項轉入立書人設於貴行、局、庫之存款帳戶（帳號：\_\_\_\_\_），即視同立書人已親收無誤，且立書人願意配合貴行、局、庫依法調查及追訴本案。
- 二、立書人同意與貴行、局、庫達成前條之和解，不再對貴行、局、庫為其他任何請求，亦不為其他任何公開陳述、散播、主張或爭執（包括向任何機構提出申訴、陳情、民刑事訴訟等），且不得為任何有損貴行、局、庫名譽或信用之行為。
- 三、就本申訴事件倘日後發現立書人有申訴不實之情事，或立書人違反本切結書之任何內容，因而導致貴行、局、庫受有任何損失者，立書人除應負一切法律責任外，並應無條件返還第一條款項及自收受該款項之日起至清償日止，依法定利率計算之利息暨賠償貴行、局、庫所受直接、間接及名譽等任何損害，且貴行、局、庫均有權逕將立書人寄存於貴行、局、庫之各種存款及對貴行、局、庫之一切債權期前清償，逕行抵銷立書人所負前揭債務，立書人絕無異議。

此致